**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**INFORME SEMESTRAL DE GESTION Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD**

**Periodo: 01 de enero al 30 de junio de 2019**

**Bogotá D.C., 20 de agosto de 2019**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCION

[1. OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_Toc16758360)

[2. METODOLOGÍA 4](#_Toc16758361)

[3. GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2019 5](#_Toc16758362)

[3.1. Numero de PQRSD Recibidas 5](#_Toc16758363)

[3.2. Canales de Interacción 7](#_Toc16758364)

[3.3. Tipologías 8](#_Toc16758365)

[3.4. Subtemas Más Reiterados 9](#_Toc16758366)

[3.5. Número de PQRSD Traslado por No Competencia 9](#_Toc16758367)

[3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas 10](#_Toc16758368)

[3.7. Participación por Localidad 11](#_Toc16758369)

[3.8. Participación por Estrato Socioeconomico 11](#_Toc16758370)

[3.9. Tipo de Requiriente 12](#_Toc16758371)

[3.10. Calidad del Requiriente 13](#_Toc16758372)

[3.11. Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía 13](#_Toc16758373)

[4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL PRIMER SEMESTRE 14](#_Toc16758374)

[4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual 14](#_Toc16758375)

[4.2. PQRSD Cerradas Presentadas en los Periodo(s) Anterior(es) 15](#_Toc16758376)

[4.3. Calculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia a las PQRSD 16](#_Toc16758377)

[4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno 18](#_Toc16758378)

[4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno 18](#_Toc16758379)

[4.6. Cálculo del Indicador 26](#_Toc16758380)

[5. CONCLUSIONES 27](#_Toc16758381)

**INTRODUCCION**

En el presente informe se realiza el análisis a la oportunidad de las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que fueron interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular (CVP) durante el primer semestre de 2019 y las cuales tenían fecha límite de respuesta en el mencionado periodo de análisis.

En este documento se analizarán las tipologías interpuestas, las dependencias receptoras y emisoras de las PQRSD y los tiempos promedios de respuestas en días hábiles, con el fin de determinar el indicador de eficacia de las respuestas a las PQRSD generadas. De igual forma se realiza un análisis a las PQRSD que no fueron contestadas en el tiempo que determina la ley.

La base para este análisis es todo el universo de PQRSD que recibió la CVP a través de sus diferentes canales de atención durante el primer semestre de 2019.

Se debe aclarar que se tomó como fecha de inicio determinada por la ley, la fecha en el cual las PQRSD quedaron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha ([www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)), atendiendo los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Se estableció que para la medición se tomaría el indicador de Tipo Eficacia, que tiene como objetivo medir el cumplimiento en las respuestas a las PQRSD interpuestas por el Ciudadano por parte de la CVP. Para ello se estableció la siguiente fórmula para su cálculo:

# OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo principal es determinar el tiempo promedio empleado para resolver y registrar la respuesta definitiva en el SDQS, por las diferentes dependencias responsables de la solución a las PQRSD

Para ello se realizará un análisis por dependencia y por tipología de PQRSD, lo que permitirá conocer la gestión y oportunidad a las respuestas tanto por dependencia como por la CVP.

El análisis que se realiza es a las PQRSD interpuestas el primer semestre de 2019, las cuales tienen vencimiento de ley en el mencionado periodo.

# METODOLOGÍA

Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en el primer semestre de 2019. Esto por medio de un reporte que se genera mediante la plataforma del SDQS; el cual es descargado, plasmado en una hoja de cálculo (Excel) y revisando petición por petición.

De esta información se selecciona el 100% de las PQRSD que se presentaron en dicho periodo. Esto con el objetivo de identificar las que tenían vencimiento y fueron solucionadas atendiendo los tiempos que determina la ley, las que se solucionaron de manera anticipada; así estas últimas no existirá obligatoriedad legal de resolverla en el mismo periodo de presentación.

La información que podemos identificar en él reporte es: fecha de ingreso, número de la PQRSD, número radicado de entrada, fecha radicado de respuesta, número radicado de salida, dependencia, canal, tipo de petición, asunto y nombre del peticionario. Al reporte generado, se le incorpora columnas para el cálculo de Tiempo de Ley (días hábiles), el cálculo en días hábiles de respuesta y la columna que indica si la respuesta fue Oportuna o Inoportuna.

Con esta información ya depurada procedemos a plasmar los resultados y realizar los análisis pertinentes.

# GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2019

## Numero de PQRSD Recibidas

Durante el periodo comprendido entre enero y junio del 2019 se recibieron 2.187 (100%) PQRSD (ver Grafica No. 1), el 49,47% (1.082) se recibió durante los primeros 15 días de sus respectivos meses y para la segunda mitad de sus respectivos meses se recibió el 50,53% (1.105‬‬) PQRSD. Existiendo un leve incremento del 103,40% en la recepción de PQRSD frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior (2018). Todas las PQRSD fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.‬ ‬‬‬‬

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

De las recibidas en el primer semestre de 2019, 603 (27,57%) PQRSD la norma determina que se debían responder dentro del mismo periodo (mensual) de presentación. Esto no quiere decir que las 1.584‬ (72,43‬%) PQRSD restantes, que tenían fecha límite de respuesta en los siguientes periodos (mensual) de presentación, no pudieran haber sido solucionadas en los mismos periodos. (Ver Grafica No. 2).

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

A las 1.978 PQRSD que la norma determina que deben responderse dentro del mismo periodo de presentación, se deben incorporar 75 que no fueron solucionadas en el mes de diciembre de 2018. En tal sentido, tenemos un total de 2.053‬ PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mismo mes de presentación.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para el primer semestre de 2019 se dio solución a 2.118 (100%) PQRSD, distribuidas así:

| TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS PRIMER SEMESTRE 2019 | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PQRSD | MES | | | | | | | |
| Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | TOTAL | |
| Perentorias Solucionadas Oportunamente | 136 | 228 | 220 | 241 | 267 | 190 | **1.282** |
| Perentorias Solucionadas Inoportunamente | 10 | 36 | 29 | 66 | 24 | 47 | **212** |
| Solucionadas Anticipadamente | 122 | 123 | 106 | 130 | 71 | 72 | **624** |
| TOTAL | **268** | **387** | **355** | **437** | **362** | **309** | **2.118** |

Fuente: Servicio al Ciudadano

Ahora bien, los registros arrojados por el SDQS nos permiten concluir que de las 1.978 PQRSD que debían responderse dentro del periodo de presentación, de manera oportuna se solucionaron 1.766 (89,28%), de forma inoportuna, ósea incumpliendo los tiempos que determina la ley, se resolvieron 204 (10,31%), y tan solo 8 (0,41%) no se solucionaron dentro el primer semestre del 2019.

En el punto 4.5 “Análisis de las respuestas con cierre inoportuno” de este informe, analizaremos las doscientas veinte (220) PQRSD que no se atendieron de manera oportuna, durante el primer semestre del 2019.

## Canales de Interacción

De los canales dispuestos para la recepción de las 2.187 (100%) PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal Escrito con un 89,80% (1.964), el canal Web con un 4,02% (88), el canal E-mail con un 3,80% (83), el canal Presencial con un 2,19% (48) y por último, el canal Teléfono con un 0,18% (4).

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Tipologías

De las 2.187 (100%) PQRSD recibidas en el primer semestre de 2019, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 77,82% (1.702), seguido de los Derechos de Petición de Interés General con 7,32% (160) y las Solicitudes de Copia con un 6,40% (140), siendo estas las más representativas.

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 las siguientes son las solicitudes de información recibidas por la Entidad:

* Número de solicitudes de información recibidas 96
* Número de solicitudes trasladadas a otra institución 1
* Se negó la información 0

## Subtemas Más Reiterados

Para el primer semestre de 2019, el subtema más solicitado fue el Programa de Reasentamientos Humanos con un 24,51% (536).

| TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS | | |
| --- | --- | --- |
| SUBTEMA | TOTAL | PORCENTAJE (%) |
| Programa de Reasentamientos Humanos | 536 | 24,51% |
| Titulación Predial en Estratos 1 y 2 | 471 | 21,54% |
| Atención y Servicio a la Ciudadanía | 159 | 7,27% |
| Subsidio para mejoramiento de vivienda | 155 | 7,09% |
| Obras de Intervención en Mejoras de Barrios | 54 | 2,47% |
| Asistencia Técnica para Licencia de Construcción | 2 | 0,09% |
| Relocalización transitoria de familias | 1 | 0,05% |
| Total 5 subtemas | **1.378** | **63,01%** |
| Otros Subtemas | 809 | 36,99% |
| TOTAL | **2.187** | **100,00%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Número de PQRSD Traslado por No Competencia

Del 100% (2.187) de PQRSD recibidas en la entidad durante el primer semestre de 2019, el 1,46% (32) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otra entidad.

| TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA | | |
| --- | --- | --- |
| ENTIDAD | TOTAL | % |
| Secretaria del Hábitat | 10 | 31,25% |
| Secretaria del hábitat | 5 | 15,63% |
| Catastro | 3 | 9,38% |
| IDIGER | 3 | 9,38% |
| Secretaria de Seguridad | 3 | 9,38% |
| Secretaria de Integración Social | 2 | 6,25% |
| Defensoría del espacio publico | 1 | 3,13% |
| IDRD | 1 | 3,13% |
| Personería de Bogotá | 1 | 3,13% |
| Secretaria General | 1 | 3,13% |
| Secretaria Jurídica | 1 | 3,13% |
| Unidad administrativa especial cuerpo oficial de bomberos Bogotá | 1 | 3,13% |
| TOTAL | **32** | **100,00%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Subtema Veedurías Ciudadanas

Para el primer semestre de 2019 existieron tres (3) peticiones con subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.

| **TABLA No. 4 - VEEDURÍAS CIUDADANAS** | |
| --- | --- |
| **# Petición** | **Cuenta de Numero petición** |
| **89012019** | **1** |
| Solicitud de veeduría distrital con radicado de reasentamientos 2018ee20908 información desembolso 30 millones de la señora Cecilia calderón del predio ubicado kr 1 h 38 f 16 sur y el avance con respecto al trámite radicado en la notaria 51 para escritura pública del inmueble. | 1 |
| **89702019** | **1** |
| Solicita comité de veeduría ciudadana línea de alta tensión la paz –Danubio azul- reunión con la oficina de titulación de predios información sobre los predios ubicados dentro de la red de servidumbre-proyecto chiguaza. | 1 |
| **978092019** | **1** |
| Traslado derecho de petición radicado SDHT 1-2019-12451, luis Felipe gonzalez veedor ciudadano valla vial solicita información con respecto a situación ronda río Bogotá, predios afectados y que ofertas se han hecho a la comunidad. | 1 |
| **Total** | **3** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Participación por Localidad

Como se puede observar en la siguiente grafica (No. 5 PQRSD por localidad), durante el primer semestre de 2019, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 2.187 PQRSD, demuestran que el 8,23% (180) provienen de la localidad de Ciudad Bolivar y el 3,02% (66) vienen de la localidad de Kennedy, siendo las localidades más representativas.

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Participación por Estrato Socioeconomico

Dentro de la informacion reportada en las 2.187 PQRSD interpuestas en el primer semestre de 2019, los estratos socioeconomico donde prevalecen con el 1 con el 20,26% (443) y el 2 con el 19,11% (418), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Tipo de Requiriente

De las 2.187 (100%) PQRSD interpuestas, el 96,30% (2.106) son personas naturales, el 2,65% (58) con personas Juridicas y el 1,05% (23) no reporta esta información.

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Calidad del Requiriente

Las normas colombianas permiten que cualquier persona natural o judirica presente peticiones respetuosas a las autoridades, como esta contemplado en el articulo 23 de la Constitución Politica de Colombia.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TABLA No. 5 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE | | |
| PETICIONARIO | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
| Anónimo | 28 | 1,28% |
| Identificado | 2.159 | 98,72% |
| TOTAL | **2.187** | **100,00%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## 

## Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía

1. Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.

**R/ta:** Para el mes de junio la entidad no recibió un mayor número de PQRSD relacionada con Quejas y Reclamos, por tal motivo no se genera recomendación por parte de la CVP sobre los tramites y servicios de la entidad.

1. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

**R/ta:** Para el mes de junio la entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Caja de Vivienda Popular.

1. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

**R/ta:** Para el mes de junio la entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

1. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

**R/ta:** Para el mes de junio la entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles

# OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL PRIMER SEMESTRE

## PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

De las 2.187 (100%) PQRSD recibidas en el primer semestre de 2019, 603 (27,57%) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo (mensual) en la cual fueron recibidas. Y las restantes, 1.584 (72,43%) podrían ser solucionadas en el mes o meses siguientes a la presentación, ya que estas no tenían fecha de límite de respuesta dentro del mismo mes de radicación.

De las 2.187 (100%) PQRSD presentadas en el primer semestre, se dio respuesta a 2.043 (93,42%). De las cuales 1.219 (59,67%) se solucionaron de manera oportuna, 204 (9,99%) se generó una respuesta de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley; y 620 (30,34%) se respondieron de manera anticipada, así la fecha de respuesta determinara que su solución debería ser en el(los) siguiente(s) mes(es) a su presentación.

En la siguiente tabla (No. 6), podemos observar que por el volumen de PQRSD recibidas versus las Solucionadas, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la dependencia con mejor porcentaje de respuesta, con un 94,99% (683). De las cuales el 56,81% (388) fueron solucionadas oportunamente, el 9,81% (67) se solucionaron por fuera de los tiempos que determina la Ley; y por último, el 33,38% (228) se respondieron de manera anticipada.

| TABLA No. 6 – PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN EL PERÍODO ACTUAL | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1)[[1]](#footnote-1) | NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2)[[2]](#footnote-2) | PORCENTAJE  ((2) / (1)\*100) |
| Dirección de reasentamientos humanos | 832 | 754 | 90,63% |
| Dirección de urbanizaciones y titulación | 719 | 683 | 94,99% |
| Dirección de mejoramiento de vivienda | 312 | 297 | 95,19% |
| Dirección de mejoramiento de barrios | 103 | 94 | 91,26 |
| Subdirección financiera | 73 | 72 | 98,63 |
| Área de servicio a la ciudadanía | 59 | 59 | 100,00% |
| Dirección de gestión corporativa y cid | 28 | 27 | 96,43% |
| Subdirección administrativa | 23 | 22 | 95,65 |
| Dirección Jurídica | 17 | 17 | 100,00% |
| Dirección General | 9 | 9 | 100,00% |
| Oficina asesora de planeación | 4 | 2 | 50,00% |
| Oficina asesora de comunicaciones | 3 | 2 | 66,67% |
| Asesor de Control Interno | 3 | 3 | 100,00% |
| Oficina TIC | 2 | 2 | 100,00% |
| TOTAL | **2.187** | **2.043** | **93,42%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## PQRSD Cerradas Presentadas en los Periodo(s) Anterior(es)

Del año 2018 se poseían 75 (100%) PQRSD que se presentaron en diciembre, las cuales no fueron solucionadas en el mismo periodo o que tenían fecha de respuesta en ellos mes de enero o febrero de 2019. De estas, 67 (89,33%) se solucionaron de manera oportuna y tan solo 8 (10,67%) se resolvieron por fuera de los términos que establecer la Ley.

| TABLA No. 7 - PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN LOS PERIODO(S) ANTERIOR(ES) | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES | NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL REQ. CERRADO POR DEPENDENCIA / TOTAL GENERAL |
| Dirección de reasentamientos humanos | 34 | 34 | 100,00% |
| Dirección de urbanizaciones y titulación | 17 | 17 | 100,00% |
| Dirección de mejoramiento de vivienda | 17 | 17 | 100,00% |
| Dirección de mejoramiento de barrios | 2 | 2 | 100,00% |
| Subdirección financiera | 2 | 2 | 100,00% |
| Dirección jurídica | 1 | 1 | 100,00% |
| Dirección de gestión corporativa y cid | 1 | 1 | 100,00% |
| Área de servicio a la ciudadanía | 1 | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **75** | **75** | **100,00%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Las ocho (8) áreas o dependencias que atendieron las 75 PQRSD, dieron respuesta en 9,95 días hábiles en promedio, de los 15,20 días hábiles en promedio que poseían. Generando un ahorro de 5,25 días hábiles en promedio.

## Calculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia a las PQRSD

Para el primer semestre de 2019, el promedio de días para dar respuestas a las 2.118 PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 9,68 días hábiles, siendo este valor ligeramente superior al del mismo periodo del año inmediatamente anterior (2018), el cual se ubicó 9,51 días hábiles promedio, para las 2.115 PQRSD solucionadas.

En la siguiente tabla (No. 8) podemos identificar que existieron cinco (5) tipologías que superaron en promedio los tiempos máximos que determina la ley, para dar respuestas a las PQRSD.

De igual manera, en cuanto a las catorce (14) áreas/dependencias, seis (6) generaron respuestas inoportunas, que en promedio superaron los tiempos máximos que determina la ley. Las cuales tenían en promedio un tiempo máximo de 14 días hábiles, pero utilizaron 15,54 días hábiles promedio.

| TABLA No. 8 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DIAS HABILES | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | TIPOLOGIA | | | | | | | | | | PROMEDIO X DEPENDENCIA |
| CONSULTA  (30 días hábiles) | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION  (15 días hábiles) | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL  (15 días hábiles) | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR  (15 días hábiles) | FELICITACION  (15 días hábiles) | QUEJA  (15 días hábiles) | RECLAMO  (15 días hábiles) | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION  (10 días hábiles) | SOLICITUD DE COPIA  (10 días hábiles) | SUGERENCIA  (15 días hábiles) |
| Área de servicio a la ciudadanía | 0,89 | 7,00 | 1,38 | 2,51 |  | 1,50 |  | **10,50** |  |  | 3,96 |
| Dirección de gestión corporativa y cid | 26,00 | **16,75** | **16,50** | **15,30** |  | 5,00 |  | **10,33** | 10,00 |  | 14,27 |
| Dirección de mejoramiento de barrios | 7,00 |  | 11,14 | 10,71 |  | 14,50 | 14,67 | 6,93 | 7,33 |  | 10,33 |
| Dirección de mejoramiento de vivienda | 25,00 |  | 11,88 | 9,47 |  | 7,33 | 2,00 | 9,00 | 5,60 |  | 10,04 |
| Dirección de reasentamientos humanos | 17,67 | **16,00** | 11,70 | 11,01 |  | 12,21 | 11,67 | 9,67 | 8,19 | 13,00 | 12,35 |
| Dirección de urbanizaciones y titulación | 16,00 |  | 8,22 | 9,23 | **20,00** | 8,67 | 5,00 | 7,87 | 6,34 |  | 10,16 |
| Oficina asesora de comunicaciones |  |  |  | 11,00 |  | 2,00 |  | 10,00 |  |  | 7,67 |
| Oficina asesora de planeación |  |  |  | 8,00 |  |  |  | 5,67 |  |  | 6,83 |
| Oficina tic |  |  |  | **16,50** |  |  |  |  |  |  | 16,50 |
| subdirección administrativa |  |  | 15,00 | 7,60 |  |  |  | 7,67 |  |  | 10,09 |
| Subdirección financiera |  |  |  | 5,14 |  |  |  | 4,50 | 2,40 |  | 4,01 |
| Dirección general |  |  | 9,00 | 4,40 |  |  |  | 4,50 |  |  | 5,97 |
| Dirección jurídica |  |  | 5,00 | 9,00 |  |  |  | 7,17 |  |  | 7,06 |
| Asesor de control interno |  |  |  | **18,00** |  |  |  | 8,50 |  |  | 13,25 |
| TOTAL | 15,43 | 13,25 | 9,98 | 9,85 | **20,00** | 7,32 | 8,33 | 7,87 | 6,64 | 13,00 | 9,68 |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En términos generales, podemos determinar que la entidad utilizo 9,68 días hábiles promedio, frente al límite promedio máximo de 15,50 días hábiles en la gestión de las 2.118 PQRSD para el primer semestre de 2019. Esto representa un ahorro del 5,82 días hábiles promedio.

De igual manera se identifica que, por el volumen PQRSD recibidas vs Solucionadas, la Dirección De Urbanizaciones Y Titulación fue la de mejor desempeño en la solución de PQRSD obtuvo, con un promedio de 10,16 días hábiles promedio, de los 15,63 días hábiles máximos promedio que poseía, para las 700 PQRSD solucionadas.

Para este mes la tipología de PQRSD que alcanzo un mayor ahorro en días fue la “Consulta” con una eficiencia del 48,48% (14,57 días hábiles promedio), frente al límite de 30 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología de “Denuncias por Actos de Corrupción” ya que se dio respuesta utilizando el 88,33% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 13,25 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

## Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 2.118 (100%) PQRSD solucionadas en el primer semestre de 2019, 1.906 (89,99%) fueron solucionadas oportunamente. De las cuales 620 (29,27%) fueron solucionadas de manera anticipada.

La tipología más gestionada fueron los “Derechos de Petición de Interés Particular” con un total de 1.653 (78,05%); y la dependencia que más gestiono las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 723 (34,14%).

## Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

Para el primer semestre de 2019, se identificaron que existieron 220 (100,00%) PQRSD no fueron solucionadas dentro de los tiempos determinados por la ley. Las cuales debían ser solucionadas así: 10 (4,55%) en enero, 36 (16,36%) en febrero, 29 (13,18%) en marzo, 66 (30,00%) en abril, 24 (10,91%) de mayo y 47 (21,36%) en junio. Además 8 (3,64%) no fueron solucionadas dentro del primer semestre de 2019, objeto de este análisis.

La siguiente tabla nos permite identificar que las 212 PQRSD con respuesta inoportuna, excedieron el límite de tiempo determinados por la ley en un 127,16% en promedio.

| TABLA No. 9 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Fecha ingreso | Número petición SDQS | Dependencia[[3]](#footnote-3) | Tipo de Petición[[4]](#footnote-4) | Tiempo de respuesta | Fecha de respuesta máxima | Fecha radicado de respuesta | Gestión en días hábiles |
| 1 | 3/12/2018 | 2917402018 | DMV | DPIP | 15 | 24/12/2018 | 23/01/2019 | 33 |
| 2 | 6/12/2018 | 2949802018 | DMV | DPIP | 15 | 28/12/2018 | 22/01/2019 | 29 |
| 3 | 11/12/2018 | 2977532018 | DMV | DPIP | 15 | 4/01/2019 | 9/01/2019 | 17 |
| 4 | 11/12/2018 | 2970832018 | DMV | Q | 15 | 4/01/2019 | 11/01/2019 | 19 |
| 5 | 11/12/2018 | 2970822018 | DMV | Q | 15 | 4/01/2019 | 11/01/2019 | 19 |
| 6 | 13/12/2018 | 2996522018 | DMV | DPIP | 15 | 9/01/2019 | 15/01/2019 | 19 |
| 7 | 14/12/2018 | 3004092018 | DRH | DPIP | 15 | 10/01/2019 | 25/01/2019 | 26 |
| 8 | 26/12/2018 | 3061262018 | ASC | DPIG | 15 | 21/01/2019 | 26/01/2019 | 20 |
| 9 | 4/01/2019 | 13502019 | DMV | DPIP | 15 | 28/01/2019 | 29/01/2019 | 16 |
| 10 | 4/01/2019 | 16262019 | DUT | DPIP | 15 | 28/01/2019 | 6/02/2019 | 22 |
| 11 | 9/01/2019 | 29302019 | DRH | DPIG | 15 | 30/01/2019 | 31/01/2019 | 16 |
| 12 | 9/01/2019 | 32992019 | DRH | DPIP | 15 | 30/01/2019 | 5/02/2019 | 19 |
| 13 | 10/01/2019 | 37342019 | DUT | DPIP | 15 | 31/01/2019 | 7/02/2019 | 20 |
| 14 | 11/01/2019 | 45622019 | DGC-CID | SAI | 10 | 25/01/2019 | 4/02/2019 | 16 |
| 15 | 11/01/2019 | 45662019 | DRH | DPIP | 15 | 1/02/2019 | 6/02/2019 | 18 |
| 16 | 11/01/2019 | 45972019 | DMV | DPIP | 15 | 1/02/2019 | 7/02/2019 | 19 |
| 17 | 11/01/2019 | 46472019 | DRH | Q | 15 | 1/02/2019 | 6/02/2019 | 18 |
| 18 | 11/01/2019 | 46532019 | DRH | DPIP | 15 | 1/02/2019 | 6/02/2019 | 18 |
| 19 | 14/01/2019 | 49762019 | DMV | DPIP | 15 | 4/02/2019 | 13/02/2019 | 22 |
| 20 | 15/01/2019 | 68092019 | DMV | DPIP | 15 | 5/02/2019 | 19/02/2019 | 25 |
| 21 | 16/01/2019 | 72952019 | DMV | DPIP | 15 | 6/02/2019 | 13/02/2019 | 20 |
| 22 | 17/01/2019 | 87272019 | DGC-CID | DAC | 15 | 7/02/2019 | 14/02/2019 | 20 |
| 23 | 18/01/2019 | 90932019 | DMV | DPIP | 15 | 8/02/2019 | 13/02/2019 | 18 |
| 24 | 21/01/2019 | 111882019 | SADMIN | DPIP | 15 | 11/02/2019 | 22/02/2019 | 24 |
| 25 | 22/01/2019 | 124662019 | DMV | DPIP | 15 | 12/02/2019 | 15/02/2019 | 18 |
| 26 | 22/01/2019 | 122812019 | DRH | DPIP | 15 | 12/02/2019 | 26/02/2019 | 25 |
| 27 | 22/01/2019 | 121672019 | DMV | DPIP | 15 | 12/02/2019 | 20/02/2019 | 21 |
| 28 | 22/01/2019 | 118932019 | DMV | DPIP | 15 | 12/02/2019 | 15/02/2019 | 18 |
| 29 | 22/01/2019 | 117332019 | DMV | DPIP | 15 | 12/02/2019 | 22/02/2019 | 23 |
| 30 | 23/01/2019 | 135582019 | DUT | SC | 10 | 6/02/2019 | 7/02/2019 | 11 |
| 31 | 23/01/2019 | 135092019 | DUT | SC | 10 | 6/02/2019 | 8/02/2019 | 12 |
| 32 | 25/01/2019 | 160102019 | DMB | DPIP | 15 | 15/02/2019 | 19/02/2019 | 17 |
| 33 | 25/01/2019 | 159802019 | DRH | DPIG | 15 | 15/02/2019 | 18/02/2019 | 16 |
| 34 | 25/01/2019 | 159212019 | DRH | DPIP | 15 | 15/02/2019 | 19/02/2019 | 17 |
| 35 | 25/01/2019 | 156252019 | DMV | DPIP | 15 | 15/02/2019 | 18/02/2019 | 16 |
| 36 | 25/01/2019 | 155672019 | DMB | DPIG | 15 | 15/02/2019 | 18/02/2019 | 16 |
| 37 | 28/01/2019 | 176052019 | DRH | DPIG | 15 | 18/02/2019 | 19/02/2019 | 16 |
| 38 | 28/01/2019 | 169342019 | DUT | DPIP | 15 | 18/02/2019 | 22/02/2019 | 19 |
| 39 | 28/01/2019 | 168732019 | DRH | DPIP | 15 | 18/02/2019 | 19/02/2019 | 16 |
| 40 | 29/01/2019 | 181062019 | DMB | SC | 10 | 12/02/2019 | 13/02/2019 | 11 |
| 41 | 30/01/2019 | 193182019 | DUT | DPIP | 15 | 20/02/2019 | 1/03/2019 | 22 |
| 42 | 31/01/2019 | 209222019 | DUT | SC | 10 | 14/02/2019 | 15/02/2019 | 11 |
| 43 | 31/01/2019 | 208982019 | DUT | SAI | 10 | 14/02/2019 | 15/02/2019 | 11 |
| 44 | 31/01/2019 | 204622019 | DMV | DPIP | 15 | 21/02/2019 | 22/02/2019 | 16 |
| 45 | 31/01/2019 | 204022019 | DJ | SAI | 10 | 14/02/2019 | 27/02/2019 | 19 |
| 46 | 2/02/2019 | 220302019 | DUT | C | 30 | 15/03/2019 | 19/03/2019 | 32 |
| 47 | 4/02/2019 | 229742019 | DUT | DPIP | 15 | 25/02/2019 | 28/02/2019 | 18 |
| 48 | 5/02/2019 | 240852019 | DMV | DPIP | 15 | 26/02/2019 | 18/03/2019 | 29 |
| 49 | 6/02/2019 | 251802019 | DGC-CID | SAI | 10 | 20/02/2019 | 22/02/2019 | 12 |
| 50 | 6/02/2019 | 243482019 | DUT | DPIP | 15 | 27/02/2019 | 5/03/2019 | 19 |
| 51 | 8/02/2019 | 269672019 | DUT | DPIP | 15 | 1/03/2019 | 5/03/2019 | 17 |
| 52 | 11/02/2019 | 282732019 | DMB | Q | 15 | 4/03/2019 | 6/03/2019 | 17 |
| 53 | 13/02/2019 | 322892019 | DGC-CID | DPIG | 15 | 6/03/2019 | 19/03/2019 | 24 |
| 54 | 14/02/2019 | 333342019 | DRH | DPIP | 15 | 7/03/2019 | 12/03/2019 | 18 |
| 55 | 15/02/2019 | 347612019 | DUT | DPIP | 15 | 8/03/2019 | 14/03/2019 | 19 |
| 56 | 15/02/2019 | 344142019 | DUT | DPIP | 15 | 8/03/2019 | 14/03/2019 | 19 |
| 57 | 18/02/2019 | 365902019 | DRH | DPIP | 15 | 11/03/2019 | 18/03/2019 | 20 |
| 58 | 18/02/2019 | 365892019 | DRH | DPIP | 15 | 11/03/2019 | 18/03/2019 | 20 |
| 59 | 18/02/2019 | 359532019 | DJ | DPIP | 15 | 11/03/2019 | 20/03/2019 | 22 |
| 60 | 19/02/2019 | 376652019 | DUT | DPIP | 15 | 12/03/2019 | 14/03/2019 | 17 |
| 61 | 19/02/2019 | 373912019 | DRH | DPIG | 15 | 12/03/2019 | 19/03/2019 | 20 |
| 62 | 19/02/2019 | 370582019 | DRH | DPIP | 15 | 12/03/2019 | 18/03/2019 | 19 |
| 63 | 19/02/2019 | 370572019 | DRH | DPIP | 15 | 12/03/2019 | 18/03/2019 | 19 |
| 64 | 21/02/2019 | 396962019 | DUT | DPIG | 15 | 14/03/2019 | 18/03/2019 | 17 |
| 65 | 22/02/2019 | 417172019 | DRH | DPIG | 15 | 15/03/2019 | 4/04/2019 | 28 |
| 66 | 22/02/2019 | 410942019 | SADMIN | DPIG | 15 | 15/03/2019 | 20/03/2019 | 18 |
| 67 | 25/02/2019 | 428832019 | DUT | DPIP | 15 | 18/03/2019 | 20/03/2019 | 17 |
| 68 | 26/02/2019 | 437142019 | DUT | F | 15 | 19/03/2019 | 27/03/2019 | 20 |
| 69 | 27/02/2019 | 451362019 | DRH | DPIP | 15 | 20/03/2019 | 21/03/2019 | 16 |
| 70 | 28/02/2019 | 459352019 | DUT | SC | 10 | 14/03/2019 | 18/03/2019 | 12 |
| 71 | 28/02/2019 | 458482019 | DMB | DPIG | 15 | 21/03/2019 | 12/04/2019 | 30 |
| 72 | 1/03/2019 | 475492019 | DUT | DPIP | 15 | 22/03/2019 | 26/03/2019 | 16 |
| 73 | 4/03/2019 | 483242019 | DUT | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 1/04/2019 | 19 |
| 74 | 4/03/2019 | 483252019 | DUT | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 1/04/2019 | 19 |
| 75 | 4/03/2019 | 484162019 | DMV | C | 30 | 16/04/2019 | 22/04/2019 | 32 |
| 76 | 4/03/2019 | 488282019 | DUT | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 1/04/2019 | 19 |
| 77 | 4/03/2019 | 488362019 | DUT | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 1/04/2019 | 19 |
| 78 | 4/03/2019 | 489222019 | DUT | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 1/04/2019 | 19 |
| 79 | 4/03/2019 | 493812019 | DRH | DPIG | 15 | 26/03/2019 | 29/03/2019 | 18 |
| 80 | 4/03/2019 | 491572019 | DMV | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 27/03/2019 | 16 |
| 81 | 4/03/2019 | 492872019 | DUT | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 1/04/2019 | 19 |
| 82 | 4/03/2019 | 492752019 | DMV | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 29/03/2019 | 18 |
| 83 | 5/03/2019 | 503322019 | DUT | DPIP | 15 | 27/03/2019 | 1/04/2019 | 18 |
| 84 | 5/03/2019 | 495722019 | DMV | DPIP | 15 | 27/03/2019 | 21/04/2019 | 31 |
| 85 | 6/03/2019 | 512782019 | DUT | DPIP | 15 | 28/03/2019 | 1/04/2019 | 17 |
| 86 | 6/03/2019 | 512642019 | DUT | DPIG | 15 | 28/03/2019 | 1/04/2019 | 17 |
| 87 | 6/03/2019 | 512502019 | DUT | DPIP | 15 | 28/03/2019 | 2/04/2019 | 18 |
| 88 | 6/03/2019 | 510862019 | DUT | SC | 10 | 20/03/2019 | 1/04/2019 | 17 |
| 89 | 6/03/2019 | 509202019 | DUT | DPIP | 15 | 28/03/2019 | 29/03/2019 | 16 |
| 90 | 6/03/2019 | 509062019 | DUT | DPIP | 15 | 28/03/2019 | 1/04/2019 | 17 |
| 91 | 6/03/2019 | 507372019 | DUT | DPIP | 15 | 28/03/2019 | 1/04/2019 | 17 |
| 92 | 6/03/2019 | 507292019 | DMB | R | 15 | 28/03/2019 | 1/04/2019 | 17 |
| 93 | 7/03/2019 | 523162019 | DUT | DPIP | 15 | 29/03/2019 | 1/04/2019 | 16 |
| 94 | 7/03/2019 | 522272019 | DUT | DPIP | 15 | 29/03/2019 | 1/04/2019 | 16 |
| 95 | 7/03/2019 | 522242019 | DUT | DPIP | 15 | 29/03/2019 | 1/04/2019 | 16 |
| 96 | 7/03/2019 | 522142019 | DUT | DPIP | 15 | 29/03/2019 | 1/04/2019 | 16 |
| 97 | 7/03/2019 | 521162019 | DGC-CID | DPIG | 15 | 29/03/2019 | 1/04/2019 | 16 |
| 98 | 7/03/2019 | 518972019 | DJ | SAI | 10 | 21/03/2019 | 26/03/2019 | 12 |
| 99 | 12/03/2019 | 561212019 | DUT | SAI | 10 | 27/03/2019 | 1/04/2019 | 13 |
| 100 | 12/03/2019 | 557552019 | DRH | DPIP | 15 | 3/04/2019 | 5/04/2019 | 17 |
| 101 | 14/03/2019 | 579882019 | DRH | DPIP | 15 | 5/04/2019 | 8/04/2019 | 16 |
| 102 | 16/03/2019 | 606692019 | OT | DPIP | 15 | 8/04/2019 | 9/04/2019 | 16 |
| 103 | 18/03/2019 | 621512019 | DRH | SC | 10 | 2/04/2019 | 3/04/2019 | 11 |
| 104 | 18/03/2019 | 614302019 | DGC-CID | DPIP | 15 | 9/04/2019 | 29/04/2019 | 27 |
| 105 | 18/03/2019 | 614192019 | DGC-CID | DPIP | 15 | 9/04/2019 | 29/04/2019 | 27 |
| 106 | 19/03/2019 | 632072019 | SADMIN | SAI | 10 | 3/04/2019 | 4/04/2019 | 11 |
| 107 | 21/03/2019 | 656612019 | DRH | DPIP | 15 | 12/04/2019 | 29/04/2019 | 24 |
| 108 | 22/03/2019 | 671022019 | ACI | DPIP | 15 | 15/04/2019 | 22/04/2019 | 18 |
| 109 | 22/03/2019 | 665222019 | DUT | DPIP | 15 | 15/04/2019 | 22/04/2019 | 18 |
| 110 | 22/03/2019 | 664882019 | DRH | DPIP | 15 | 15/04/2019 | 22/04/2019 | 18 |
| 111 | 22/03/2019 | 664662019 | DRH | DPIP | 15 | 15/04/2019 | 23/04/2019 | 19 |
| 112 | 26/03/2019 | 686072019 | DUT | DPIP | 15 | 16/04/2019 | 22/04/2019 | 17 |
| 113 | 26/03/2019 | 682182019 | DUT | SC | 10 | 9/04/2019 | 22/04/2019 | 17 |
| 114 | 26/03/2019 | 682132019 | DUT | DPIP | 15 | 16/04/2019 | 22/04/2019 | 17 |
| 115 | 26/03/2019 | 679722019 | DRH | DPIP | 15 | 16/04/2019 | 23/04/2019 | 18 |
| 116 | 27/03/2019 | 704252019 | DMV | DPIP | 15 | 17/04/2019 | 24/04/2019 | 18 |
| 117 | 27/03/2019 | 702622019 | DMV | DPIP | 15 | 17/04/2019 | 22/04/2019 | 16 |
| 118 | 27/03/2019 | 702492019 | DUT | DPIP | 15 | 17/04/2019 | 22/04/2019 | 16 |
| 119 | 27/03/2019 | 702422019 | DUT | DPIP | 15 | 17/04/2019 | 22/04/2019 | 16 |
| 120 | 27/03/2019 | 701822019 | DRH | SAI | 10 | 10/04/2019 | 11/04/2019 | 11 |
| 121 | 27/03/2019 | 701642019 | DUT | DPIP | 15 | 17/04/2019 | 22/04/2019 | 16 |
| 122 | 27/03/2019 | 696722019 | DGC-CID | DPIP | 15 | 17/04/2019 | 29/04/2019 | 21 |
| 123 | 27/03/2019 | 696632019 | DGC-CID | DPIP | 15 | 17/04/2019 | 29/04/2019 | 21 |
| 124 | 28/03/2019 | 715752019 | DMB | DPIG | 15 | 22/04/2019 | 25/04/2019 | 18 |
| 125 | 1/04/2019 | 748302019 | DMV | DPIG | 15 | 24/04/2019 | 25/04/2019 | 16 |
| 126 | 1/04/2019 | 749932019 | DRH | DPIP | 15 | 24/04/2019 | 25/04/2019 | 16 |
| 127 | 1/04/2019 | 750102019 | DUT | SC | 10 | 15/04/2019 | 22/04/2019 | 13 |
| 128 | 2/04/2019 | 759422019 | DUT | DPIP | 15 | 25/04/2019 | 26/04/2019 | 16 |
| 129 | 2/04/2019 | 762872019 | DUT | SC | 10 | 16/04/2019 | 22/04/2019 | 12 |
| 130 | 3/04/2019 | 773902019 | DMB | DPIG | 15 | 26/04/2019 | 29/04/2019 | 16 |
| 131 | 3/04/2019 | 773282019 | DRH | SC | 10 | 17/04/2019 | 22/04/2019 | 11 |
| 132 | 3/04/2019 | 773132019 | DUT | SC | 10 | 17/04/2019 | 22/04/2019 | 11 |
| 133 | 3/04/2019 | 772142019 | ACI | SAI | 10 | 17/04/2019 | 26/04/2019 | 15 |
| 134 | 3/04/2019 | 769212019 | DRH | SAI | 10 | 17/04/2019 | 29/04/2019 | 16 |
| 135 | 3/04/2019 | 768892019 | DMV | DPIP | 15 | 26/04/2019 | 30/04/2019 | 17 |
| 136 | 3/04/2019 | 765982019 | DRH | DPIP | 15 | 26/04/2019 | 30/04/2019 | 17 |
| 137 | 4/04/2019 | 782492019 | OT | DPIP | 15 | 29/04/2019 | 2/05/2019 | 17 |
| 138 | 4/04/2019 | 782032019 | DMV | SC | 10 | 22/04/2019 | 24/04/2019 | 12 |
| 139 | 4/04/2019 | 781672019 | DMV | DPIP | 15 | 29/04/2019 | 30/04/2019 | 16 |
| 140 | 4/04/2019 | 780782019 | DGC-CID | SAI | 10 | 22/04/2019 | 25/04/2019 | 13 |
| 141 | 4/04/2019 | 780142019 | DRH | DPIP | 15 | 29/04/2019 | 30/04/2019 | 16 |
| 142 | 8/04/2019 | 814182019 | DRH | DPIP | 15 | 2/05/2019 | 10/05/2019 | 21 |
| 143 | 8/04/2019 | 811842019 | DRH | DPIP | 15 | 2/05/2019 | 6/05/2019 | 17 |
| 144 | 8/04/2019 | 806972019 | DRH | DPIP | 15 | 2/05/2019 | 6/05/2019 | 17 |
| 145 | 9/04/2019 | 830112019 | DRH | DPIP | 15 | 3/05/2019 | 6/05/2019 | 16 |
| 146 | 9/04/2019 | 823952019 | DRH | DPIP | 15 | 3/05/2019 | 7/05/2019 | 17 |
| 147 | 9/04/2019 | 822442019 | DMV | DPIP | 15 | 3/05/2019 | 10/05/2019 | 20 |
| 148 | 11/04/2019 | 846772019 | DRH | DPIP | 15 | 7/05/2019 | 15/05/2019 | 21 |
| 149 | 11/04/2019 | 845582019 | DRH | SAI | 10 | 29/04/2019 | 30/04/2019 | 11 |
| 150 | 12/04/2019 | 863332019 | DUT | DPIP | 15 | 8/05/2019 | 24/05/2019 | 27 |
| 151 | 12/04/2019 | 860802019 | DMV | C | 30 | 29/05/2019 | 11/06/2019 | 38 |
| 152 | 12/04/2019 | 860112019 | DRH | SAI | 10 | 30/04/2019 | 6/05/2019 | 13 |
| 153 | 15/04/2019 | 878132019 | DRH | SAI | 10 | 2/05/2019 | 3/05/2019 | 11 |
| 154 | 16/04/2019 | 884202019 | DRH | DPIG | 15 | 10/05/2019 | 20/05/2019 | 21 |
| 155 | 22/04/2019 | 911682019 | DMV | DPIP | 15 | 14/05/2019 | 5/06/2019 | 30 |
| 156 | 22/04/2019 | 911292019 | DRH | SC | 10 | 7/05/2019 | 9/05/2019 | 12 |
| 157 | 22/04/2019 | 909162019 | DRH | DPIP | 15 | 14/05/2019 | 20/05/2019 | 19 |
| 158 | 22/04/2019 | 908362019 | DUT | DPIP | 15 | 14/05/2019 | 24/05/2019 | 23 |
| 159 | 23/04/2019 | 919742019 | DRH | SAI | 10 | 8/05/2019 | 14/05/2019 | 14 |
| 160 | 25/04/2019 | 941532019 | DMV | DPIP | 15 | 17/05/2019 | 20/05/2019 | 16 |
| 161 | 25/04/2019 | 940522019 | DUT | SC | 10 | 10/05/2019 | 13/05/2019 | 11 |
| 162 | 29/04/2019 | 967052019 | DUT | DPIP | 15 | 21/05/2019 | 23/05/2019 | 17 |
| 163 | 2/05/2019 | 1001052019 | DRH | DPIG | 15 | 23/05/2019 | 29/05/2019 | 19 |
| 164 | 6/05/2019 | 1025942019 | DUT | SAI | 10 | 20/05/2019 | 23/05/2019 | 13 |
| 165 | 7/05/2019 | 1039372019 | DRH | DPIP | 15 | 28/05/2019 | 30/05/2019 | 17 |
| 166 | 7/05/2019 | 1036242019 | DMV | DPIP | 15 | 28/05/2019 | 12/06/2019 | 25 |
| 167 | 8/05/2019 | 1057112019 | DRH | DPIP | 15 | 29/05/2019 | 30/05/2019 | 16 |
| 168 | 9/05/2019 | 1059762019 | DMV | DPIP | 15 | 30/05/2019 | 11/06/2019 | 22 |
| 169 | 10/05/2019 | 1080992019 | DMV | DPIP | 15 | 31/05/2019 | 12/06/2019 | 22 |
| 170 | 10/05/2019 | 1079362019 | DRH | DPIP | 15 | 31/05/2019 | 4/06/2019 | 16 |
| 171 | 10/05/2019 | 1078902019 | ASC | DPIP | 15 | 31/05/2019 | 4/06/2019 | 16 |
| 172 | 10/05/2019 | 1078812019 | DRH | R | 15 | 31/05/2019 | 5/06/2019 | 17 |
| 173 | 11/05/2019 | 1084112019 | DGC-CID | DAC | 15 | 31/05/2019 | 10/06/2019 | 20 |
| 174 | 13/05/2019 | 1101132019 | DMV | DPIP | 15 | 4/06/2019 | 19/06/2019 | 26 |
| 175 | 13/05/2019 | 1093262019 | DUT | SC | 10 | 27/05/2019 | 28/05/2019 | 11 |
| 176 | 13/05/2019 | 1093042019 | DUT | DPIP | 15 | 4/06/2019 | 6/06/2019 | 17 |
| 177 | 15/05/2019 | 1115862019 | DRH | SAI | 10 | 29/05/2019 | 4/06/2019 | 13 |
| 178 | 15/05/2019 | 1115772019 | DRH | SAI | 10 | 29/05/2019 | 12/06/2019 | 19 |
| 179 | 16/05/2019 | 1131652019 | DRH | DPIP | 15 | 7/06/2019 | 13/06/2019 | 19 |
| 180 | 16/05/2019 | 1131632019 | DRH | DPIP | 15 | 7/06/2019 | 13/06/2019 | 19 |
| 181 | 16/05/2019 | 1131562019 | DRH | DPIP | 15 | 7/06/2019 | 13/06/2019 | 19 |
| 182 | 16/05/2019 | 1130892019 | DMV | DPIP | 15 | 7/06/2019 | 10/06/2019 | 16 |
| 183 | 16/05/2019 | 1126722019 | DRH | DPIP | 15 | 7/06/2019 | 20/06/2019 | 24 |
| 184 | 17/05/2019 | 1143122019 | DMV | DPIG | 15 | 10/06/2019 | 12/06/2019 | 17 |
| 185 | 17/05/2019 | 1142642019 | DMV | DPIP | 15 | 10/06/2019 | 12/06/2019 | 17 |
| 186 | 20/05/2019 | 1163562019 | DGC-CID | DPIP | 15 | 11/06/2019 | 13/06/2019 | 17 |
| 187 | 20/05/2019 | 1159452019 | DRH | DAC | 15 | 11/06/2019 | 13/06/2019 | 17 |
| 188 | 20/05/2019 | 1154282019 | DRH | DPIP | 15 | 11/06/2019 | 13/06/2019 | 17 |
| 189 | 20/05/2019 | 1151562019 | DMV | DPIP | 15 | 11/06/2019 | 12/06/2019 | 16 |
| 190 | 21/05/2019 | 1172302019 | DUT | SC | 10 | 5/06/2019 | 6/06/2019 | 11 |
| 191 | 21/05/2019 | 1172212019 | DRH | DPIP | 15 | 12/06/2019 | 19/06/2019 | 20 |
| 192 | 21/05/2019 | 1170882019 | DUT | DPIG | 15 | 12/06/2019 | 27/06/2019 | 25 |
| 193 | 21/05/2019 | 1169862019 | DUT | DPIP | 15 | 12/06/2019 | 25/06/2019 | 23 |
| 194 | 22/05/2019 | 1185652019 | DRH | Q | 15 | 13/06/2019 | 19/06/2019 | 19 |
| 195 | 22/05/2019 | 1185332019 | DUT | DPIP | 15 | 13/06/2019 | 17/06/2019 | 17 |
| 196 | 23/05/2019 | 1198052019 | DRH | SC | 10 | 7/06/2019 | 12/06/2019 | 13 |
| 197 | 23/05/2019 | 1197922019 | DRH | DPIP | 15 | 14/06/2019 | 19/06/2019 | 18 |
| 198 | 23/05/2019 | 1194172019 | DJ | DPIP | 15 | 14/06/2019 | 26/06/2019 | 22 |
| 199 | 23/05/2019 | 1193672019 | DMV | DPIP | 15 | 14/06/2019 | 19/06/2019 | 18 |
| 200 | 26/05/2019 | 1220552019 | DMV | DPIP | 15 | 17/06/2019 | 27/06/2019 | 22 |
| 201 | 27/05/2019 | 1228552019 | DMB | DPIP | 15 | 18/06/2019 | 20/06/2019 | 17 |
| 202 | 27/05/2019 | 1228462019 | DRH | DPIP | 15 | 18/06/2019 | 19/06/2019 | 16 |
| 203 | 28/05/2019 | 1247812019 | DUT | DPIP | 15 | 19/06/2019 | 20/06/2019 | 16 |
| 204 | 28/05/2019 | 1245352019 | DUT | DPIP | 15 | 19/06/2019 | 20/06/2019 | 16 |
| 205 | 28/05/2019 | 1243642019 | DUT | DPIP | 15 | 19/06/2019 | 20/06/2019 | 16 |
| 206 | 28/05/2019 | 1239392019 | DUT | DPIG | 15 | 19/06/2019 | 20/06/2019 | 16 |
| 207 | 29/05/2019 | 1263002019 | ASC | SAI | 10 | 13/06/2019 | 29/06/2019 | 21 |
| 208 | 30/05/2019 | 1288092019 | DRH | DPIP | 15 | 21/06/2019 | 2do Semestre | n/a |
| 209 | 30/05/2019 | 1288052019 | DRH | SAI | 10 | 14/06/2019 | 18/06/2019 | 12 |
| 210 | 30/05/2019 | 1285072019 | DUT | SC | 10 | 14/06/2019 | 20/06/2019 | 14 |
| 211 | 31/05/2019 | 1303012019 | DRH | DPIP | 15 | 25/06/2019 | 2do Semestre | n/a |
| 212 | 31/05/2019 | 1302942019 | DRH | DPIP | 15 | 25/06/2019 | 2do Semestre | n/a |
| 213 | 31/05/2019 | 1302852019 | DRH | DPIP | 15 | 25/06/2019 | 2do Semestre | n/a |
| 214 | 31/05/2019 | 1303992019 | DMV | SAI | 10 | 17/06/2019 | 27/06/2019 | 17 |
| 215 | 4/06/2019 | 1310302019 | DUT | DPIP | 15 | 26/06/2019 | 27/06/2019 | 16 |
| 216 | 4/06/2019 | 1309882019 | DMV | DPIP | 15 | 26/06/2019 | 27/06/2019 | 16 |
| 217 | 6/06/2019 | 1337862019 | DRH | R | 15 | 28/06/2019 | 2do Semestre | n/a |
| 218 | 6/06/2019 | 1333592019 | DRH | DPIP | 15 | 28/06/2019 | 2do Semestre | n/a |
| 219 | 10/06/2019 | 1362882019 | DRH | SAI | 10 | 25/06/2019 | 2do Semestre | n/a |
| 220 | 12/06/2019 | 1390652019 | DMB | SAI | 10 | 27/06/2019 | 2do Semestre | n/a |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Cálculo del Indicador

El indicador definido para medir el cumplimiento en las respuestas a las PQRSD interpuestas por el Ciudadano por parte de la CVP, es del tipo de Eficacia, el cual se calcula de la siguiente forma:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| TABLA No. 10 - CÁLCULO DEL INDICADOR DE EFICACIA | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | **CÁLCULO DEL INDICADOR** | **FÓRMULA** | **RESULTADO** |
| Eficacia de Respuestas a las PQRSD | (Número total de respuestas emitidas a las PQRSD en el periodo) / (Número total de PQRSD que deben ser solucionadas en el periodo) \* 100 | ((2.118) / (2.053)) x 100 | **103,17%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior formula indica que se solucionaron 65 PQRSD más de las que se tenían contempladas.

# CONCLUSIONES

Podemos establecer en el presente informe que, la entidad utilizo 9,68 días hábiles promedio (frente al límite promedio máximo de 15,50 días hábiles) para atender las 2.118 PQRSD solucionadas en el primer semestre de 2019. Esto representa un ahorro del 5,82 días hábiles promedio.

De igual manera se identifica que, por el volumen PQRSD recibidas vs Solucionadas, la Dirección De Urbanizaciones Y Titulación fue la de mejor desempeño en la solución de PQRSD; la cual obtuvo un promedio de 10,16 días hábiles promedio, de los 15,63 días hábiles máximos promedio que poseía, para las 700 PQRSD solucionadas.

Para este mes la tipología de PQRSD que alcanzo un mayor ahorro en días fue la “Consulta” con una eficiencia del 48,48% (14,57 días hábiles promedio), frente al límite de 30 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología de “Denuncias por Actos de Corrupción” ya que se dio respuesta utilizando el 88,33% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 13,25 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

| TABLA No. 10 - TIEMPOS LIMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| TIPOLOGIA | PROMEDIO DIAS UTILIZADOS (HÁBILES) (1) | MÁXIMO DE DIAS (HÁBILES) (2) | PORCENTAJE DE EFICACIA ((1) / (2) \* 100) |
| Consulta | 15,43 | 30,00 | 51,42% |
| Denuncia por actos de corrupción | 13,25 | 15,00 | 88,33% |
| Derecho de petición de interés general | 9,98 | 15,00 | 66,53% |
| Derecho de petición de interés particular | 9,85 | 15,00 | 65,65% |
| Felicitación | 20,00 | 15,00 | 133,33% |
| Queja | 7,32 | 15,00 | 48,78% |
| Reclamo | 8,33 | 15,00 | 55,56% |
| Solicitud de acceso a la información | 7,87 | 10,00 | 78,69% |
| Solicitud de copia | 6,64 | 10,00 | 66,44% |
| Sugerencia | 13 | 15,00 | 86,67% |
| Total | 11,17 | 15,50 | 72,04% |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La conclusión es que las catorce (14) áreas o dependencias que dieron respuesta a las 2.118 PQRSD para el primer semestre de 2019, emplearon en promedio 9,68 días hábiles, de los 15,50 días hábiles promedio máximo que permite la Ley, permitiendo que se ahorraran en promedio 5,82 días hábiles.

Por último, es de resaltar la importancia del seguimiento que realiza Servicio al Ciudadano a las PQRSD, por medio del aplicativo denominado alarmas tempranas, donde se reporta de manera semanal todos los requerimientos que tienen todas las dependencias de C.V.P., como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada dependencia de la entidad.

**EDGAR DAVID MOTTA REVOLLO**

Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)

Reviso: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019)

1. Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en junio y que tenían fecha imperativa de solución en el mismo mes. [↑](#footnote-ref-1)
2. Aquí se relacionan las PQRSD que se solucionaron en el mismo mes de presentación. [↑](#footnote-ref-2)
3. Las convenciones para la Dependencias son: **ACI**: Asesor de Control Interno, **ASC**: Área de Servicio al Ciudadano, **DGC-CID**: Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, **DJ**: Dirección Jurídica, **DMB**: Dirección de Mejoramiento de Barrios, **DRH**: Dirección de Reasentamientos Humanos, **DUT**; Dirección de Urbanizaciones y Titulación, **OT**: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, **SADM**: Subdirección Administrativa. [↑](#footnote-ref-3)
4. Sigla por el tipo de Tipología: **C** – Consulta; **DAC** - Denuncia por actos de corrupción**; DPIG** - Derecho de petición de interés general; **DPIP** - Derecho de petición de interés particular; **F** – Felicitación; **Q** – Queja; **R** – Reclamo; **SAI** - Solicitud de acceso a la información; **SC** - Solicitud de copia [↑](#footnote-ref-4)